

Docket No.: K-299

PATENT

#2  
06/29/01  
JG903 U.S. PTO  
09/893688  
06/29/01

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Application of :

Sang Kap PARK, Young Pyo BAE, Jeong Yeol PARK, Jeong Ha KIM, Seong Nam AN,  
Sung Geun KANG, Min Sook HAN, Pan Ju KIM, Chang Won KANG, Hee Chul  
KWAK, Yoon Woo CHOI, Yeong Seok JO, Sun Joo KIM and Jin Seok OH

Serial No.: New U.S. Patent Application :

Filed: June 30, 2001 :

For: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM AND  
OPERATION METHOD THEREOF

TRANSMITTAL OF CERTIFIED PRIORITY DOCUMENTS

Assistant Commissioner of Patents  
Washington, D. C. 20231

Sir:

At the time the above application was filed, priority was claimed based on the  
following applications:

Korean Patent Application Nos. 37254/2000 filed June 30, 2000; 69916/2000 filed

November 23, 2000 and 79646/2000 filed December 21, 2000.

A copy of each priority application listed above is enclosed.

Respectfully submitted,  
FLESHNER & KIM, LLP

Daniel Y.J. Kim  
Registration No. 36,186

P. O. Box 221200  
Chantilly, Virginia 20153-1200  
703 502-9440

Date: June 29, 2001

DYK/kam

JC903 U.S. PTO  
09/893688  
06/29/01

대한민국 특허청  
KOREAN INTELLECTUAL  
PROPERTY OFFICE

별첨 사본은 아래 출원의 원본과 동일함을 증명함.

This is to certify that the following application annexed hereto  
is a true copy from the records of the Korean Intellectual  
Property Office.

출원번호 : 특허출원 2000년 제 37254 호  
Application Number

출원년월일 : 2000년 06월 30일  
Date of Application

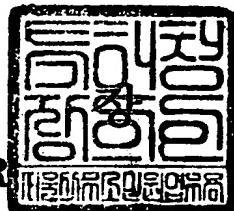
출원인 : 엘지전자 주식회사  
Applicant(s)



2001 년 05 월 11 일

특허청

COMMISSIONER



【서류명】	특허출원서
【권리구분】	특허
【수신처】	특허청장
【참조번호】	0005
【제출일자】	2000.06.30
【발명의 명칭】	고객 관리 시스템 및 이 시스템의 운영방법
【발명의 영문명칭】	management system for a customer and operation method for this system
【출원인】	
【명칭】	엘지전자 주식회사
【출원인코드】	1-1998-000275-8
【대리인】	
【성명】	김용인
【대리인코드】	9-1998-000022-1
【포괄위임등록번호】	2000-005155-0
【대리인】	
【성명】	심창섭
【대리인코드】	9-1998-000279-9
【포괄위임등록번호】	2000-005154-2
【발명자】	
【성명의 국문표기】	박상갑
【성명의 영문표기】	PARK, Sang Kap
【주민등록번호】	440311-1019232
【우편번호】	158-070
【주소】	서울특별시 양천구 신정동 목동우성2차아파트 202-17호
【국적】	KR
【발명자】	
【성명의 국문표기】	배영표
【성명의 영문표기】	BAE, Young Pyo
【주민등록번호】	521225-1794041
【우편번호】	150-010
【주소】	서울특별시 영등포구 여의도동 30-2 삼부아파트 8-54호
【국적】	KR

**【발명자】**

**【성명의 국문표기】** 김판주  
**【성명의 영문표기】** KIM,Pan Ju  
**【주민등록번호】** 501107-1637911  
**【우편번호】** 500-130  
**【주소】** 광주광역시 북구 오치동 삼익아파트 101동 602호  
**【국적】** KR

**【발명자】**

**【성명의 국문표기】** 강창원  
**【성명의 영문표기】** KANG,Chang Won  
**【주민등록번호】** 600928-1580212  
**【우편번호】** 500-170  
**【주소】** 광주광역시 북구 운암동 운암주공아파트3단지 341동 203호  
**【국적】** KR

**【발명자】**

**【성명의 국문표기】** 곽희철  
**【성명의 영문표기】** KWAK,Hee Chul  
**【주민등록번호】** 690414-1639335  
**【우편번호】** 500-110  
**【주소】** 광주광역시 북구 문흥동 라인아파트 103동 203호  
**【국적】** KR

**【발명자】**

**【성명의 국문표기】** 최윤우  
**【성명의 영문표기】** CHOI,Yoon Woo  
**【주민등록번호】** 660309-1637412  
**【우편번호】** 500-110  
**【주소】** 광주광역시 북구 문흥동 958-4번지 201호  
**【국적】** KR  
**【취지】** 특허법 제42조의 규정에 의하여 위와 같이 출원합니다. 대  
리인  
인 (인) 대리인  
심창섭 (인)  
김용

1020000037254

2001/5/1

【수수료】

【기본출원료】	20	면	29,000	원
【가산출원료】	22	면	22,000	원
【우선권주장료】	0	건	0	원
【심사청구료】	0	항	0	원
【합계】		51,000	원	
【첨부서류】		1.	요약서·명세서(도면)_1통	

### 【요약】

#### 【요약】

본 발명은 고객 관리 시스템에 관한 것으로써, 고객이 가지는 자사에 대한 감성을 파악하여 이를 서비스 수행시 서비스수행자에게 제공함으로써 상기 서비스수행자가 각 고객이 원하는 서비스를 정확히 수행할 수 있도록 한 것이다.

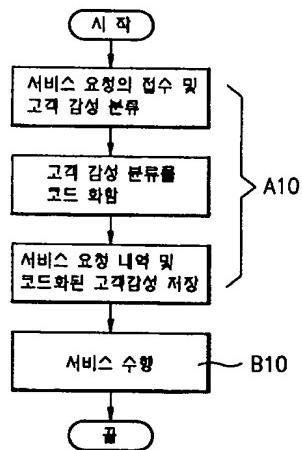
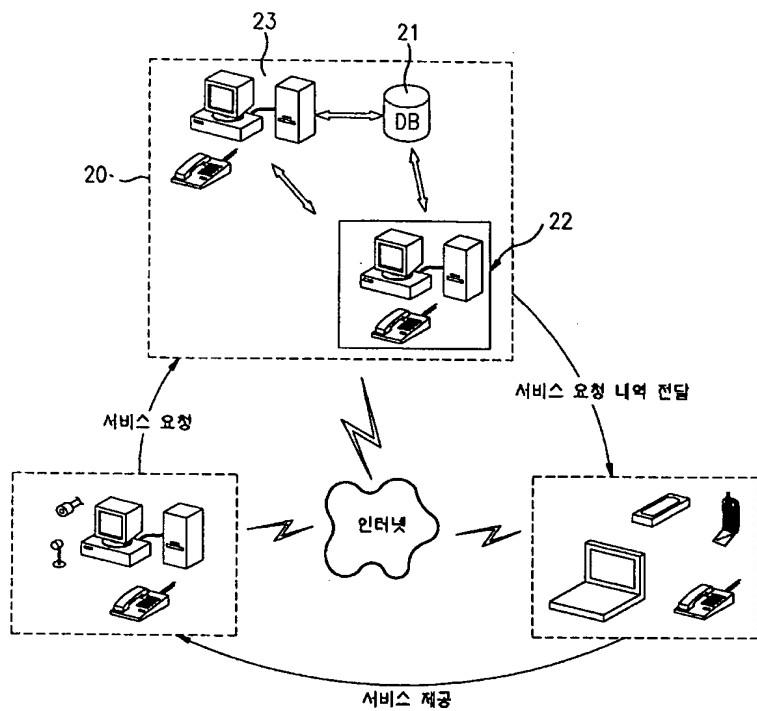
또한, 본 발명은 상기와 같은 고객 관리 시스템의 운영을 최적으로 수행하도록 한 것이다.

이를 위해 본 발명은 고객의 감성 정보가 코드화되어 저장된 데이터 베이스 (DB:Data Base)를 가지며, 이 DB에 접수된 내용을 선택적으로 전달하는 정보 전달수단을 가지는 정보 접수 네트워크; 상기 정보 접수 네트워크를 통해 고객의 정보를 전달받도록 상기 정보 접수 네트워크와 정보의 교류가 가능한 통신수단을 가지고, 상기 전달받은 정보를 토대로 상기 고객에게 서비스를 수행하는 다수 서비스수행자의 네트워크:를 포함하여 이루어진 고객 관리 시스템이 제공된다.

그리고, 본 발명은 상기한 시스템을 운영하기 위하여 고객의 서비스 요청 및 고객의 감성을 분류하여 접수받는 접수 단계; 상기 고객의 서비스 요청 정보 및 고객의 감성 분류를 코드화하여 데이터베이스(DB)에 저장하는 정보 입력단계; 상기 입력된 정보를 토대로 서비스를 수행하는 서비스 수행단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영 방법이 제공된다.

#### 【대표도】

【대표도】



【색인어】

고객 관리 시스템, 고객 감성별 분류

## 【명세서】

### 【발명의 명칭】

고객 관리 시스템 및 이 시스템의 운영방법{management system for a customer and operation method for this system}

### 【도면의 간단한 설명】

도 1 은 일반적인 서비스 센터의 운영 과정을 개략적으로 나타낸 순서도  
도 2 는 고객이 기대하는 서비스의 수준에 대한 각 기업체가 제공하는 서비스의 제  
공 수준을 시간에 관계하여 나타낸 그래프

도 3 은 본 발명에 따른 고객 관리 시스템을 개략적으로 나타낸 구성도  
도 4a, 4b, 4c 는 본 발명 고객 관리 시스템의 운영 과정을 나타낸 순서도  
도 5a 는 본 발명 고객 관리 시스템에 따른 고객 분류 중 긍정적인 감성을 가지는  
고객의 분류를 예시한 도표

도 5b 는 본 발명 고객 관리 시스템에 따른 고객 분류 중 기대적인 감성을 가지는  
고객의 분류를 예시한 도표

도 5c 는 본 발명 고객 관리 시스템에 따른 고객 분류 중 부정적인 감성을 가지는  
고객의 분류를 예시한 도표

도 6 은 본 발명 고객 관리 시스템 중 고객의 감성 분류를 코드화하여 전산화하는  
상태를 실시예로 예시한 구성도

도 7 은 본 발명 고객 관리 시스템의 운영 과정 중 서비스수행자가 각 고객의 분류  
코드에 따른 시행 멘트를 실시예로 나타낸 도표

도 8a, 8b 는 본 발명 고객 관리 시스템의 운영 과정 중 상담원이 각 고객의 분류 코드에 따른 시행 멘트를 실시예로 나타낸 도표

도 9 는 본 발명 고객 관리 시스템의 운영 과정 중 서비스 수행시 서비스수행자가 입력하는 정보에 대한 입력 실시예를 나타낸 구성도

도 10 은 본 발명 고객 관리 시스템의 운영 과정 중 서비스 완료시 서비스 만족여부의 확인을 수행하는 과정을 나타낸 순서도

도 11 은 상담원에 의한 최종 서비스 만족여부의 확인 및 고객 감동 서비스의 실시 예를 나타낸 구성도

도면의 주요부분에 대한 부호의 설명

10. 고객            20. 정보 접수 네트워크  
30. 서비스수행자의 네트워크

#### 【발명의 상세한 설명】

#### 【발명의 목적】

#### 【발명이 속하는 기술분야 및 그 분야의 종래기술】

<17>        본 발명은 각 서비스 제공업체에 대한 소비자의 만족도 및 이 소비자의 취향을 파악함과 더불어 이 파악된 정보를 DB화 하고, 상기 DB화된 정보를 해당 서비스 제공자에게 실시간으로 제공하여 소비자의 만족도 향상을 이를 수 있도록 한 고객 관리 시스템 및 이 시스템의 운영 제어방법에 관한 것이다.

<18>        일반적으로 각 서비스 제공업체는 각 개인이 요구로 하는 서비스를 상기 개인에게 제공하고, 이 제공된 서비스에 대한 소정의 서비스료를 지불받게 된다.

- <19> 이 때, 상기 서비스 제공업체는 제조 혹은 판매를 위한 각각의 기업이 될 수 있고, 음식점 혹은 상점 등의 개인업소 등이 될 수 있을 뿐 아니라 그 밖의 여러가지가 될 수 있다.
- <20> 또한, 상기 서비스 제공업체가 제공하는 서비스는 일반적인 제품, 음식 등의 유형 서비스가 될 수 있고, 관광의 안내, 제품의 수리 등과 같은 무형의 서비스가 될 수 있다
- <21> 전술한 바와 같은 서비스 제공업체 중 제품을 제조하고 판매하는 일반적인 기업은 항상 소비자의 불만을 파악하고, 이의 시정을 위한 노력을 수행하여야 한다.
- <22> 즉, 현재 일반적인 기업의 추세가 소비자 만족도를 향상시켜 소비자가 향후에도 자사의 제품을 구입하도록 고객 확보에 힘쓰고 있고, 이를 위해 자사의 서비스 센터를 운영하면서 고객의 정보를 수집하기 위한 노력을 수행하고 있다.
- <23> 도시한 도 1은 일반적인 서비스 센터의 운영방법을 나타낸 개략적인 순서도이다.
- <24> 이를 참고하여 일반적인 고객 관리 및 서비스센터의 운영 과정을 간략히 설명하면 하기와 같다.
- <25> 우선, 서비스 제공업체에 관련된 고객이 의문사항, 불만, 각종 제품의 고장 등의 문의를 위해 각 서비스 센터와 전화 통화를 시도한다.
- <26> 이에 따라 상기 각 서비스 센터의 상담원과 통화가 성공되면 상기 고객은 자신이 제공받고자 하는 서비스에 대한 요청을 수행한다.
- <27> 그리고, 상기와 같이 요청된 고객의 요청 서비스는 상기 상담원에 의해 DB에 저장 됨과 더불어 상기 고객에 근접된 위치에 있는 각 지점으로 상기 접수 내용의 통보를 수

행한다.

<28> 따라서, 상기 각 지점은 통보 받은 내용을 통해 고객을 방문하여 서비스를 수행하며, 이후 상기 수행된 서비스의 종료를 다시 DB에 저장함으로써 서비스의 완료를 통보한다.

<29> 그러나, 전술한 과정을 가지면서 이루어지는 서비스 제공 운영시스템은 소정의 문제점을 가지게 되었고, 이는 하기하는 바와 같다.

<30> 우선, 현재 고객이 기대하는 서비스의 충족수준이 급격히 커졌음에도 불구하고, 각 기업에서 제공하는 서비스의 품질은 항상 소정의 수준만 개선되고 있다.

<31> 이는, 도시한 도 2를 통해 알 수 있다.

<32> 이 때, 상기 도시한 도 2는 고객이 기대하는 서비스의 수준에 대한 각 기업체가 제공하는 서비스의 제공 수준을 시간에 관계하여 나타낸 그래프이다.

<33> 즉, 종래에는 고객이 요구하는 서비스의 기대수준이 낮아 불만사항이 없었거나 극히 미미하였지만 현재 혹은, 미래로 갈수록 점차 고객이 요구하는 서비스의 기대수준이 급격히 커지고 있다.

<34> 이로 인해 소비자의 불만은 시간이 갈수록 점차적으로 커질 수 밖에 없는 문제점이 발생하게 된 것이다.

<35> 이러한 문제는 고객의 입장에서 충분한 만족을 느낄 수 있을 정도로의 서비스를 제공하여야 하나, 실질적인 서비스를 제공하는 서비스수행자는 상기 고객이 바라는 내역에 대한 정보의 부재로 인하여 충분히 고객을 만족시킬 수 없었다.

<36> 즉, 종래에는 고객에 대한 불만이 단순히 제품의 고장 등에 있었던 반면, 현재에는

그 불만 사항이 기업에 대한 이미지, 제품에 대한 이미지, 제품의 계속적인 고장에 대한 불만, 제품의 사용법에 대한 어려움 등등 매우 다양하게 이루어지고 있음으로써 상기 고객이 원하는 서비스의 파악을 수행하기 위해서는 많은 어려움이 있었다.

<37> 특히, 현재의 고객 관리 시스템은 단순히, 상담원이 고객의 상담을 수행하는 과정에서 주로 제품에 대한 고장을 중심으로 그 서비스 접수가 이루어지고 있다.

<38> 따라서, 상기 고객과 직접 상담을 수행하는 상담원은 자신이 느꼈던 고객의 불만을 서비스수행자에게 전달하지 못하게 되어 상기 서비스수행자는 상기 접수된 제품의 고장 내용만을 토대로 서비스(제품의 수리등)를 수행할 수 밖에 없었다.

<39> 즉, 접수시 고객의 불만은 상담원의 역량에 따라 이루어졌고, 서비스 수행시의 고객 불만은 서비스수행자의 역량에 따라하는 이루어질 수 밖에 없었던 것이다.

<40> 이로 인해, 고객에 대한 서비스가 완료되더라도 고객이 충분한 서비스를 받지 못하였다고 할 경우 상담원 및 서비스수행자는 그 책임을 상호간으로 전가하게 된 문제점을 유발하였다.

<41> 그리고, 전술한 바와 같은 서비스의 수행이 단순히 제품의 고장 수리에 있음을 고려할 때 고객의 불만을 해소시키기에는 많은 무리가 있었다.

#### 【발명이 이루고자 하는 기술적 과제】

<42> 본 발명은 상기한 문제점을 해결하기 위해 안출한 것으로써, 고객이 가지는 자사에 대한 감성을 파악하여 이를 서비스 수행시 서비스수행자에게 제공함으로써 상기 서비스 수행자가 각 고객이 원하는 서비스를 정확히 수행할 수 있도록 한 고객 관리 시스템 및 이 시스템의 운영 방법을 제공하는데 그 목적이 있다.

## 【발명의 구성 및 작용】

- <43> 상기한 목적을 달성하기 위한 본 발명의 형태에 따르면 고객의 감성 정보가 코드화되어 저장된 데이터 베이스(DB:Data Base)를 가지며, 이 DB에 접수된 내용을 선택적으로 전달하는 정보 전달수단을 가지는 정보 접수 네트워크; 상기 정보 접수 네트워크를 통해 고객의 정보를 전달받도록 상기 정보 접수 네트워크와 정보의 교류가 가능한 통신수단을 가지고, 상기 전달받은 정보를 토대로 상기 고객에게 서비스를 수행하는 다수 서비스수행자의 네트워크:를 포함하여 이루어진 고객 관리 시스템이 제공된다.
- <44> 또한, 상기 시스템을 제어하기 위한 본 발명의 제어방법에 따르면 고객의 서비스 요청 및 고객의 감성을 분류하여 접수받는 접수 단계; 상기 고객의 서비스 요청 정보 및 고객의 감성 분류를 코드화하여 데이터베이스(DB)에 저장하는 정보 입력단계; 상기 입력된 정보를 토대로 서비스를 수행하는 서비스 수행단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영 방법을 제공한다.
- <45> 즉, 본 발명은 고객의 정보를 관리하는 시스템에 상기 고객이 가지는 자사에 대한 감성을 파악하여 이를 서비스 수행시 서비스수행자에게 제공함으로써 상기 서비스수행자가 각 고객이 원하는 서비스를 정확히 수행할 수 있도록 함과 더불어 차후 고객 관리에 대한 대처 사항을 미연에 준비할 수 있도록 하고, 이를 통한 고객의 불만 해소를 최대로 수행할 수 있도록 한 고객관리 시스템 및 상기 시스템의 운영방법을 제시한다.
- <46> 이하, 전술한 바와 같은 본 발명의 구성 및 방법에 따른 실시예를 첨부된 도 3 내지 도 6을 참조하여 보다 구체적으로 설명하면 다음과 같다.
- <47> 우선, 도시된 도 3은 본 발명에 따른 고객 관리 시스템을 개략적으로 나타낸 구성

도이다.

<48> 즉, 본 발명에 따른 컴퓨터 기반 고객 관리 시스템은 도 3과 같이 고객(10)의 요청 정보 및 상기 고객의 개인 정보를 수집하여 저장하는 정보 접수 네트워크와, 상기 정보 접수 네트워크(20)를 통해 접수된 고객의 요청 사항에 대한 서비스를 직접적으로 수행하도록 제어하는 서비스수행자의 네트워크(30)로 크게 구성된다.

<49> 이 때, 상기 정보 접수 네트워크(20)는 고객(10)의 요청을 접수받고, 이 접수 과정에서 파악되는 고객의 감성(불만 이유 및 불만 정도) 정보를 코드화시킴과 더불어 이 코드화된 정보가 저장되는 데이터 베이스(DB:Data Base)(21)를 가진다.

<50> 그리고, 상기 정보 접수 네트워크(20)는 상기 DB(21)에 접수된 내용을 서비스수행자의 네트워크(30)로 전달하는 정보 전달수단(22)을 가진다.

<51> 상기한 정보 전달수단(22)은 인터넷 등을 이용한 수단 혹은, 유/무선 통신을 이용한 수단으로 이루어진다.

<52> 한편, 서비스수행자는 최소 하나 이상이며, 이 서비스수행자가 가지는 네트워크(30)는 상기 정보 접수 네트워크(20)로부터 저장된 정보의 통보를 직접 혹은 간접적으로 전달받도록 연결된다.

<53> 이는, 상기 서비스수행자의 네트워크(30)가 가지는 정보의 접수 수단을 휴대성이 편리한 피디에이(PDA:Personal Digital Assist)와, 개인용 PC 및 휴대용 유/무선 전화기 중의 어느 하나로 구성함으로써 가능하다.

<54> 그러나, 굳이 전술한 바로 한정되지는 않으며, 각 관할 구역에 위치된 영업점등에 정보 접수 네트워크와 연계되는 정보 중계 네트워크를 구축하고, 상기 구축된 네트워크

를 통해 서비스 요청 정보 및 고객 감성 정보를 전달 받은 후 이를 해당 서비스수행자에게 전술한 PDA, 개인용 PC 및 휴대용 유/무선 전화기 중 어느 하나를 통해 상기 정보들을 중계하여 전달하도록 구성할 수 있다.

<55>        이하, 전술한 바와 같이 구축되는 본 발명 고객 관리 시스템의 제어방법을 토대로 하여 본 발명에 따른 시스템이 운영되는 과정을 도시한 도 4a 내지 도 4c를 참조하여 보다 구체적으로 설명하면 하기와 같다.

<56>        우선, 본 발명의 운영을 위해서는 서비스의 요청을 원하는 고객(10)이 정보 접수 네트워크(20)에 접속한다.

<57>        이 때, 상기 고객(10)이 정보 접수 네트워크(20)에 접속하는 방법은 기존에 주로 이용하는 전화(11)접속이 일반적이나 굳이 이에 한정되지는 않는다.

<58>        즉, 고객이 개인용 PC(12) 등을 이용하여 상기 정보 접수 네트워크(20)에 직접 접속할 수도 있다.

<59>        그러나, 이를 위해서는 상기 정보 접수 네트워크(20)가 고객(10)의 요청 내역 및 고객의 감성을 입력함과 더불어 상기 입력된 정보를 토대로 고객의 정보를 코드화하기 위한 관리 프로그램을 가지고, 인터넷을 통한 고객의 요청을 직접적으로 접수받을 수 있도록 작성된 프로그램을 가지는 웹서버(23)를 더 포함하여 구성되어야 한다.

<60>        이 때, 상기 웹서버(23)는 접수된 고객의 요청을 DB(21)에 저장하기 위하여 상기 DB와 연계되도록 구성한다.

<61>        상기의 경우 고객(10)은 채팅과 같은 온라인 대화나 화상 통신 등을 이용하여 상담원과 통화함으로써 서비스의 요청을 수행하거나 메일 등의 방법으로 서비스의 요청을 수

행함이 바람직하다.

- <62> 한편, 전술한 방법의 어느 하나를 이용하여 고객(10)의 요청을 접수하는 과정에서 상담원은 상기 고객이 어느 부분에 대한 불만 혹은 만족을 느끼고 있는지를 파악한다.
- <63> 이 때, 상기 상담원에 의해 파악되는 고객의 감성은 크게 긍정적인 감성과 기대적인 감성 및 불만적인 감성 등 최소 3가지 이상의 감성을 기준으로 가지면서 분류된다.
- <64> 즉, 상담원이 속하는 해당 기업에 대한 호의가 크다면 긍정적인 감성을 가지는 고객으로 분류되고, 상기 해당 기업에 대한 호의 및 싫은 감정이 그다지 크지 않다면 기대적인 감성을 가지는 고객으로 분류되며, 상기 해당 기업에 대한 불만이 많이 있다고 판단될 경우 불만적인 감성을 가지는 고객으로 분류하는 것이다.
- <65> 상기에서 각 고객의 분류에 따른 판단은 각 상담원의 주관적으로 처리하지 않아야 하며, 이를 위해 객관적인 자료를 이용하여 상기 분류의 판단을 수행하도록 각 상담원에게 제공함이 바람직하다.
- <66> 이에 따라 본 발명에서는 상기 고객의 분류를 판단하기 위해 하기와 같은 각 분류에 속하는 객관적인 사항을 추가로 제시한다.
- <67> 우선, 긍정적인 감성을 가지는 분류의 고객은 편한 시간에의 방문 요청, 친절한 응대, 서비스수행자의 칭찬, 상담원의 칭찬, 해당 기업(회사)의 칭찬, 해당 기업의 제품칭찬 등의 사항 중 최소 어느 하나 이상의 사항에 포함될 경우 해당된다.
- <68> 그리고, 기대적인 감성을 가지는 분류의 고객은 빠른 방문의 요청, 우수 서비스수행자의 요청, 권위의식을 가지고 있음, 친근함, 자회사의 열성 팬을 자랑함, 해당 기업에 친인척이 있음, 생활보호/경로단체에 속함, 노후제품을 자랑함, 저렴한 비용을 요구,

보증기간에 관련하여 질문, 이해력의 부족, 정확한 방문 시간의 요구, 제3자를 통해 감독, 방문시 서비스의 취소 등과 같은 사항 중 최소 어느 하나 이상의 사항에 포함될 경우 해당된다.

<69> 또한, 불만적인 감성을 가지는 분류의 고객은 요구시간 방문 없었음, 재고장, 기술력 불신, 출장/수리비 청구에 대한 불만, 통화요금 징수 및 잊은 통화 끊김에 대한 불만(1588 문제), 통화 어려움, 성격 급함, 약속/신뢰를 중히 여김, 간간함, 타 서비스 수행자 요청, 제품불신, 부품에 관련하여 불만을 가짐, 접수가 누락되었음, 수리 이력이 과다한 고객 등의 사항 중 최소 어느 하나 이상의 사항에 포함될 경우 해당된다.

<70> 이와 같은 분류는 각 고객이 해당 기업에 대한 호감 정도를 파악함으로써 각 상황에 적절한 서비스 제공을 수행하여 최대한 고객에 대한 호감도 및 만족도를 향상시킬 수 있도록 하기 위함이다.

<71> 그리고, 상기와 같이 파악된 고객의 각 감성 분류는 코드화되어 상기 고객의 서비스 요청 내역과 더불어 고객의 정보로써 DB(21)에 저장된다.

<72> 이 때, 상기 고객의 감성 분류를 코드화하는 이유는 그 입력의 편리함을 유도함과 더불어 권리가 주어지지 않은 외부인으로부터 고객의 정보를 보호하기 위함이다.

<73> 전술한 바와 같은 각 고객의 상세 분류 및 이 분류에 따른 각각의 코드의 예는 도시한 도 5a, 5b, 5c와 같으며, 도 6은 상기 감성 코드를 전산화하는 상태의 웹페이지를 나타내고 있다.

<74> 따라서, 상담원은 고객과의 상담 중 상기 고객이 전술한 각 사항 중의 어느 하나의 사항에 해당될 경우 이에 따른 코드를 상기 고객의 서비스 요청 내역과 함께 입력한 후

DB(21)에 저장한다.

<75> 이 때, 상기 상담원이 입력하는 코드는 반드시 하나로만 한정되는 것은 아니며, 고객에 따라 다수의 상황에 속하는 서로 다른 코드가 동시에 입력될 수 있음과 함께 상기 한 세가지의 분류 중 둘 이상의 분류에 속할 수도 있다.

<76> 그러나, 전술한 분류가 가능함은 본 발명에 따른 고객의 감성 분류가 고객을 각각의 유형에 따른 사람으로서 분리하기 위한 것이 아니라 상기 고객의 불만 사항을 정확히 파악하여 상기 불만 사항을 빨리 해소할 수 있도록 하기 위한 것이다.

<77> 그리고, 전술한 과정에 의해 입력된 고객의 서비스 요청 내역 및 상기 고객의 정보는 해당 지역에 위치된 서비스수행자의 네트워크(30)에 전달된다.

<78> 이 때, 상기 정보 접수 네트워크(20)는 DB(21)에 저장된 정보를 해당 서비스수행자에게 직접 전달하여도 무방하나 관리의 효율화를 위해 해당 지역에 위치된 개별 영업소의 중계 네트워크로 상기 정보를 전달하고, 상기 영업소에서 해당 서비스수행자에게 상기 전달된 정보를 중계하도록 함이 보다 바람직하다.

<79> 상기에서 서비스수행자에게 정보의 전달을 수행하는 방법은 상기 서비스수행자가 가지는 PDA(Personal Digital Assist), 개인용 PC(휴대용 PC 포함), 휴대용 유/무선 전화기 중의 어느 하나 혹은, 그 이상의 수단을 이용한다.

<80> 즉, PDA를 통한 정보 전달, 메일을 이용한 정보 전달, 휴대용 전화기를 통한 직접 통화 및 음성사서함 및 문자서비스(SMS;Short Message Service) 등의 간접 정보 제공 등의 방법 중 최소 어느 하나 이상의 방법을 이용하여 서비스수행자에게 고객의 서비스 요청 내역 및 고객의 감성 정보 등을 전달하게 되는 것이다.

- <81> 이와 같이 하여 해당 서비스수행자가 서비스 요청에 따른 내역 및 고객의 감성 분류에 따른 정보를 전달받게 되면 상기 서비스수행자는 해당 고객을 방문하기 전에 상기 해당 고객에게 전화 등을 이용하여 방문 예정을 미연에 통보한다.
- <82> 이 과정에서 상기 서비스수행자는 정보 접수 네트워크로부터 전달받은 정보 중 코드화된 고객의 감성분류에 대응한 언어 및 행동을 통해 상기 방문 예정의 통보를 수행한다.
- <83> 즉, 상기 코드화된 고객의 감성분류가 제시간에 방문이 이루어지지 않은 사항에 대한 불만을 가지는 분류(R1)일 경우 일반적인 서비스 요청내역의 확인과 더불어 “고객님께서 원하시는 시간에 방문하여 드려야 하는데 ~~ 정말 죄송합니다” 와 같은 설정된 멘트를 사용하여 고객이 가지는 불만을 1차적으로 해소하는 것이다.
- <84> 그리고, 전술한 바와 같이 전달받은 정보 등을 토대로 해당 서비스수행자는 고객을 방문하여 서비스를 제공한다.
- <85> 이 때, 상기 서비스수행자는 코드화된 고객의 감성 정보를 참조하여 고객에 대한 만족감을 줄 수 있도록 언어 및 행동 등에 신경을 기울인다.
- <86> 물론, 고객이 요청한 서비스 내역의 해결은 당연하다.
- <87> 상기에서 고객의 감성 정보에 따른 서비스수행자의 언어 및 행동 등은 상기 서비스수행자의 역량에 따라 적절히 응대할 수 있으나, 각 상황에 따른 대처 요령 역시 정보화하여 고객의 응대가 미숙한 서비스수행자도 쉽게 대처할 수 있도록 함이 보다 바람직하다.
- <88> 이는, 분류된 코드의 내용에 따른 응대 요령을 재 분류하여 정보화하고, 이 정보를

각 서비스수행자에게 서비스 요청 및 고객의 감성에 따른 정보 통보시 상기 정보와 함께 통보하도록 함으로써 가능하다.

<89> 도시한 도 7은 서비스수행자가 고객을 방문할 경우 각 고객의 감성분류에 따른 응대 내용에 대한 일 예이다.

<90> 한편, 상기한 바와 같은 응대 요령은 고객의 요청을 일차적으로 제시받는 상담원에게 상당히 필요하다.

<91> 즉, 상담원의 역량에 따라 응대의 내용이 현저히 달라짐을 고려할 때 최초 고객이 불만 사항(혹은, 서비스 요청 사항)을 제시할 경우 상기 상담원의 응대에 따라 상기 고객이 느끼는 불만이 고조될 수 있고, 혹은 저감될 수 있기 때문이다.

<92> 이에 따라 상기 상담원의 응대 역량이 최소 고객의 불만을 저감시킬 수 있을 정도를 요구하나 계속적으로 다양한 고객을 응대하는 상담원의 현실을 고려할 때 각각의 상황에 따른 대처 요령을 지정해 줌으로써 상기 상담원의 실수를 방지하도록 함이 가장 바람직하다.

<93> 이 때, 상기 대처 요령은 단순히 한 가지의 멘트만으로 수행되는 것은 아니고, 별도 준비된 보조 멘트로써 수행할 수도 있다.

<94> 이의 실시예는 도시한 도 8a 및 도 8b와 같으며, 이에 대한 구체적인 서술은 생략한다.

<95> 한편, 전술한 각 과정에 의해 서비스수행자가 고객의 요청에 따른 서비스를 완료하였을 경우 상기 서비스수행자는 서비스의 제공에 따른 결과를 다시 정보 접수 네트워크 (20)로 통보한다.

<96> 이 때, 상기 통보하는 결과 내역에는 서비스 제공에 따른 상세 내역과 함께 재차적으로 판단한 고객의 감성에 따른 정보가 포함되며, 이의 DB구축에 대한 실시예는 도 9와 같다.

<97> 이는, 직접 대면한 서비스수행자의 판단이 상담원의 판단에 비해 정확하게 이루어 질 수 있기 때문이다.

<98> 그리고, 이렇게 파악된 정보는 차후 단계에서 고객의 만족도에 대한 확인 통화시 상기 고객의 감성에 따른 상담원의 응대 방법을 미리 준비하는데 사용된다.

<99> 즉, 서비스수행자의 서비스 수행에 따른 결과 정보의 저장이 완료되면 이 저장된 정보를 확인한 상담원이 서비스를 제공받은 고객에게 확인 전화를 걸어 서비스에 대한 보완점 및 서비스 제공에 따른 만족 여부를 재차 확인하게 된다.

<100> 이 때, 상기 상담원은 서비스수행자가 통보한 정보(서비스 제공 내역, 고객의 감성 분류 등)에 기인하여 고객에게 확인 전화를 수행하며, 상기 서비스 제공에 대한 확인시 재차 고객의 감성 정보를 판단하여 전체적인 서비스 진행에 대한 성과 여부를 파악한다.

<101> 이 과정에서 고객이 서비스 제공에 대하여 여전히 불만을 가질 경우에는 기 설정되어 있는 각 분류별에 따른 대응 요령을 참고하여 고객의 불만에 대한 최대한의 해소를 재차적으로 수행한다.

<102> 그리고, 상기와 같이 파악된 정보의 최종 결과는 DB(21)에 저장함으로써 모든 과정이 완료된다.

<103> 상기 확인 전화시 상담원의 웹페이지에 표시되는 내역은 도시한 도 11과 같고, 상기 상담원은 이 웹페이지에 활성화된 각 내역을 토대로 서비스 진행에 대해 파악된 성과

여부의 입력을 수행한다.

<104> 이 때, 상기 DB(21)에 저장되는 정보는 차후 해당 고객에 대한 서비스 제공시 참고 할 수 있을 뿐 아니라 본 발명에 따른 각 분류의 대처 요령에 따른 참조자료로 사용될 수 있다.

<105> 한편, 상기에서 서비스 제공 결과에 따른 확인을 수행하는 상담원은 최초 해당 고객으로부터 서비스의 요청을 직접 받은 상담원과 다른 사람이라도 무방하나 고객의 서비스 만족감을 최대화하기 위해서는 최초 접수받은 상담원이 확인 통화를 수행함이 더욱 바람직하다.

<106> 또한, 전술한 각 상담원은 굳이 사람으로 한정되지는 않는다.

<107> 즉, 자동 응답서비스(ARS:Automated Response Service) 혹은, 무인접수 기능 등을 사용할 수도 있음은 당업자라면 용이하게 실시 가능하며, 이 때에는 고객의 감성을 판단하기 위해 녹음된 내용 및 요청된 내용을 토대로 고객의 심리를 측정할 수 있는 별도의 프로그램 혹은, 별도 작업자 등이 추가되어야 한다.

#### 【발명의 효과】

<108> 이상에서 설명한 바와 같이 본 발명에 따른 고객 관리 시스템은 하기와 같은 각종 효과가 있다.

<109> 우선, 각 고객의 감성이 서비스 요청시 함께 판단되고, 입력됨으로써 상기 입력된 정보를 토대로 서비스를 수행하는 서비스수행자는 각 고객이 원하는 사항을 미연에 파악 할 수 있게 된다.

<110> 이로 인해 상기 서비스수행자는 각 고객의 불만 사항을 최대한 해소할 수 있게 되

어 상기 고객으로부터의 만족감 향상을 유도할 수 있게 된 효과가 있다.

<111> 그리고, 본 발명은 전술한 바와 같이 정보화되는 내용을 토대로 동 분류의 고객에 대한 해당 상담원 혹은 해당 서비스수행자의 대처 능력을 향상시킬 수 있게 되어 고객에 대한 최상의 서비스 제공이 가능하게 된 효과 역시 있다.

<112> 결국, 전술한 바를 통해 알 수 있듯이 본 발명은 고객의 만족감을 최대화시킬 수 있도록 함으로써 자 기업(회사)에 대한 신뢰도의 향상을 이룰 수 있게 된 효과가 있다.

**【특허청구범위】****【청구항 1】**

고객의 감성 정보가 코드화되어 저장된 데이터 베이스(DB:Data Base)를 가지며, 이 DB에 접수된 내용을 선택적으로 전달하는 정보 전달수단을 가지는 정보 접수 네트워크;  
상기 정보 접수 네트워크를 통해 고객의 정보를 전달받도록 상기 정보 접수 네트워크와 정보의 교류가 가능한 통신수단을 가지고, 상기 전달받은 정보를 토대로 상기 고객에게 서비스를 수행하는 다수 서비스수행자의 네트워크:를 포함하여 이루어진 고객 관리 시스템.

**【청구항 2】**

제 1 항에 있어서,

정보 접수 네트워크는

고객의 요청 내역 및 고객의 감성을 입력함과 더불어 상기 입력된 정보를 토대로 고객의 정보를 코드화하는 관리 프로그램을 가지고, 인터넷을 통한 고객의 요청을 직접적으로 접수받을 수 있는 프로그램을 가지는 웹서버를 더 포함하여 이루어짐을 특징으로 하는 고객 관리 시스템.

**【청구항 3】**

제 1 항에 있어서,

정보 접수네트워크와 정보의 교류가 가능하도록 서비스수행자의 네트워크가 가지는 수단은

휴대성이 편리한 피디에이(PDA:Personal Digital Assist)와, 휴대용 PC, 혹은 개인용 PC 및 휴대용 유/무선 전화기 중의 어느 하나임을 특징으로 하는 고객 관리 시스템.

#### 【청구항 4】

고객의 서비스 요청 및 고객의 감성을 분류하여 접수받는 접수 단계;  
상기 고객의 서비스 요청 정보 및 고객의 감성 분류를 코드화하여 데이터베이스(DB)에 저장하는 정보 입력단계;  
상기 입력된 정보를 토대로 서비스를 수행하는 서비스 수행단계:가 포함되어 순차적으로 진행됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영 방법.

#### 【청구항 5】

제 4 항에 있어서,  
서비스 수행단계는  
접수받은 서비스 요청 내역 및 고객의 감성 분류를 해당 서비스수행자에게 통보하는 서비스 접수 통보단계;  
상기 전달된 정보를 토대로 서비스의 수행을 실시함과 동시에 고객의 감성 분류에 따른 서비스의 수행을 추가로 실시하는 서비스 수행단계;  
상기 서비스의 완료후 이 서비스의 결과를 정보 접수 네트워크에 통보하는 서비스 완료 정보 통보단계:가 순차적으로 이루어짐을 특징으로 하는 고객 관리 시스템 운영방법.

#### 【청구항 6】

제 5 항에 있어서,

### 서비스 수행자에게 통보되는 각 정보는

정보 접수 네트워크와 연계된 상태로써 상기 네트워크를 통해 각종 정보를 전달받고, 이 전달받은 정보를 관할 구역에 배당된 해당 서비스수행자에게 통보하는 해당 서비스 수행 지역에 위치된 정보 중계 네트워크를 통해 중계되어 통보됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

### 【청구항 7】

제 5 항 또는 제 6 항에 있어서,

DB 에 입력된 정보를 서비스수행자에게 전달하는 방법은  
PDA를 통한 정보 제공, 메일을 이용한 정보 제공, 휴대용 전화기를 통한 직접 통화 혹은 음성사서함 및 문자서비스(SMS;Short Message Service) 등의 간접 정보 제공 등의 어느 한 방법을 이용함을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

### 【청구항 8】

제 5 항에 있어서,

서비스수행자가 각 서비스 요청 내역 및 고객의 감성 분류에 따른 정보를 전달받은 후 해당 고객을 방문하기 전에 상기 해당 고객에게 전화 등을 이용하여 방문 예정을 미연에 통보하는 단계가 더 포함되어 진행됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

### 【청구항 9】

제 8 항에 있어서,

서비스수행자가 고객에게 방문 예정을 미연에 통보하는 단계에서 상기 서비스수행자는

코드화된 각 감성 분류에 대응하여 책정된 언어 및 행동에 따른 정보를 토대로 상기 해당 고객에게 방문 예정을 통보함을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영 방법.

#### 【청구항 10】

제 5 항에 있어서,

서비스 수행단계가 진행되는 과정중

서비스수행자가 고객의 감성을 재차적으로 판단하는 단계가 더 포함되어 진행됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

#### 【청구항 11】

제 10 항에 있어서,

서비스수행자에 의해 파악된 고객의 감성에 따른 정보는 서비스 완료 정보 통보단계시 서비스의 결과와 더불어 정보 접수 네트워크로 통보함을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

#### 【청구항 12】

제 5 항에 있어서,

서비스의 수행단계가 진행되는 과정 중 고객의 감성 분류에 따른 서비스의 수행은 코드화된 각 감성 분류에 대응하여 책정된 언어 및 행동에 따른 정보를 토대로 이루어짐을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

**【청구항 13】**

제 12 항에 있어서,

책정된 언어 및 행동에 따른 정보는

각 서비스수행자에게 서비스 요청 및 고객의 감성에 따른 정보 통보시 상기 정보와

함께 통보함을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

**【청구항 14】**

제 5 항에 있어서,

서비스 완료 정보 통보단계는

서비스수행자가 정보 접수 네트워크로 PDA를 통한 정보 제공, 메일을 이용한 정보

제공, 휴대용 전화기를 통한 직접 통화 혹은 음성사서함 및 문자서비스(SMS; Short

Message Service) 등의 간접 정보 제공 등의 어느 한 방법을 이용함을 특징으로 하는 고

객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

**【청구항 15】**

제 5 항에 있어서,

서비스 완료 정보 통보단계 이후

상기 결과를 확인한 정보 접수 네트워크에서 상기 서비스에 대한 고객의 만족 여부

를 파악하기 위해 상기 고객에게 확인 전화를 수행함과 더불어 이렇게 확인된 고객의 감

성 정보를 DB에 재차 저장하는 단계를 더 포함하여서 됨을 특징으로 하는 고객 관리 시

스템의 시스템 운영방법.

**【청구항 16】**

제 4 항에 있어서,

고객의 감성 분류는

고객으로부터 서비스의 요청을 접수받는 과정에서 다수의 분류로 구분함을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

**【청구항 17】**

제 4 항에 있어서,

고객의 감성은 긍정적인 감성, 기대적인 감성, 불만적인 감성 등 최소 상기 감성 중 어느 한가지의 감성을 기준하여 각각 분류됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템 운영방법.

**【청구항 18】**

제 17 항에 있어서,

긍정적인 감성을 가지는 분류의 고객은

편한 시간에의 방문 요청, 친절한 응대, 서비스수행자의 칭찬, 상담원의 칭찬, 해당 기업(회사)의 칭찬, 해당 기업의 제품 칭찬 등의 사항 중 최소 어느 하나 이상의 사항에 포함됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

**【청구항 19】**

제 17 항에 있어서,

기대적인 감성을 지니는 분류의 고객은

빠른 방문의 요청, 우수 서비스수행자의 요청, 권위의식을 가지고 있음, 친근함,

자회사의 열성 팬을 자랑함, 해당 기업의 친인척, 생활보호/경로단체에 속하여 있음, 노후제품의 자랑, 저렴한 비용의 요구, 보증기간에 관련하여 질문, 이해력의 부족, 정확한 시간의 요구, 제3자를 통해 감독, 방문시 서비스 취소 등의 사항 중 최소 어느 하나 이상의 사항에 포함됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

#### 【청구항 20】

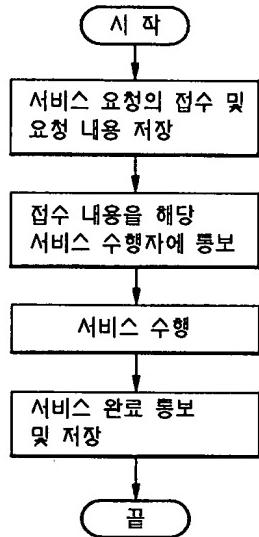
제 17 항에 있어서,  
불만적인 감성을 지니는 분류의 고객은  
요구시간 방문 없었음, 재고장, 기술력 불신, 출장/수리비 청구에 대한 불만, 통화 요금 징수 및 잖은 통화 끊김에 대한 불만(1588 문제), 통화 어려움, 성격 급함, 약속/신뢰를 중히 여김, 깐깐함, 타 서비스수행자 요청, 제품불신, 부품에 관련하여 불만을 가짐, 접수가 누락되었음, 수리 이력이 과다한 고객 등의 사항 중 최소 어느 하나 이상의 사항에 포함됨을 특징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

#### 【청구항 21】

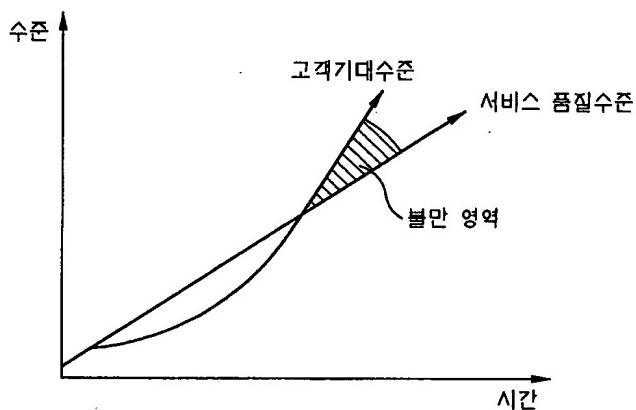
제 4 항에 있어서,  
고객의 감성 분류를 코드화하여 데이터베이스(DB)에 저장하는 정보 입력단계에서  
상기 고객의 감성 분류는 최소 하나 이상인 다수의 코드로써 분류되어 입력됨을 특  
징으로 하는 고객 관리 시스템의 시스템 운영방법.

## 【도면】

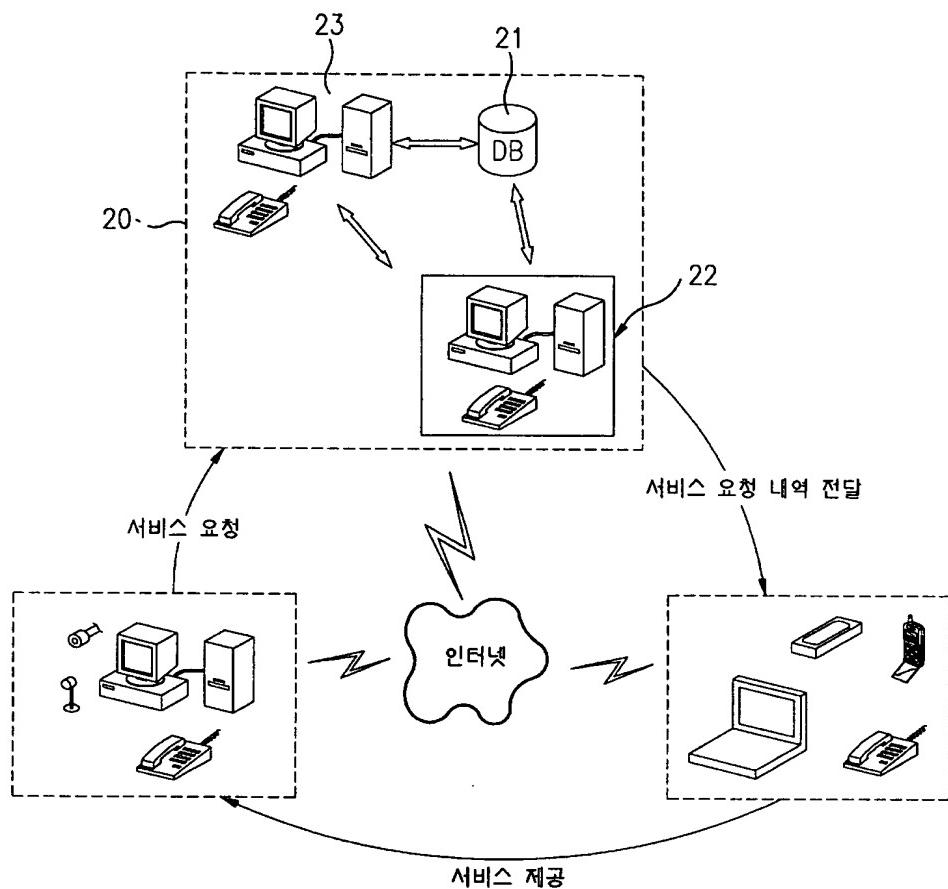
【도 1】



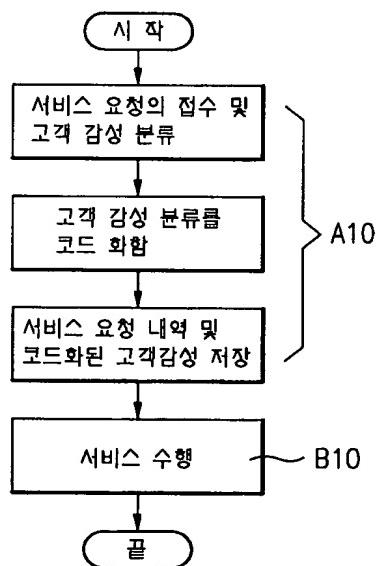
【도 2】



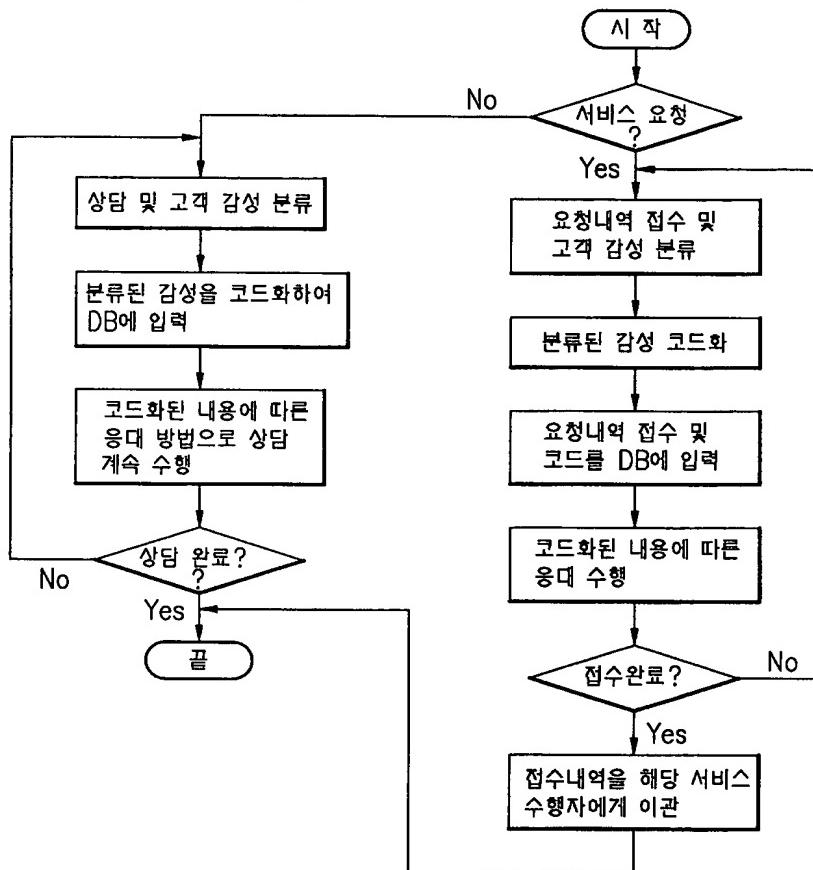
【도 3】



【도 4a】

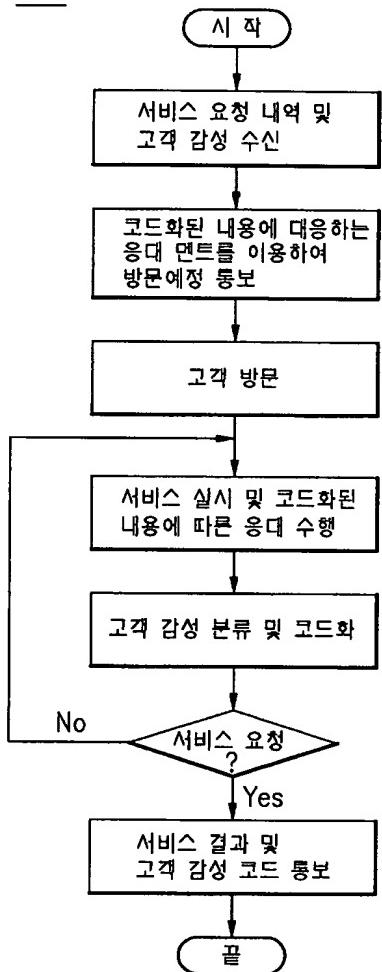


【도 4b】

A10

## 【도 4c】

B10



## 【도 5a】

유형	Code	내용
공정 (B)	B1	편한 시간 방문
	B2	고객이 친절함
	B3	감동사 칭찬
	B4	접수직원 칭찬
	B5	자회사 칭찬
	B6	자사제품 칭찬

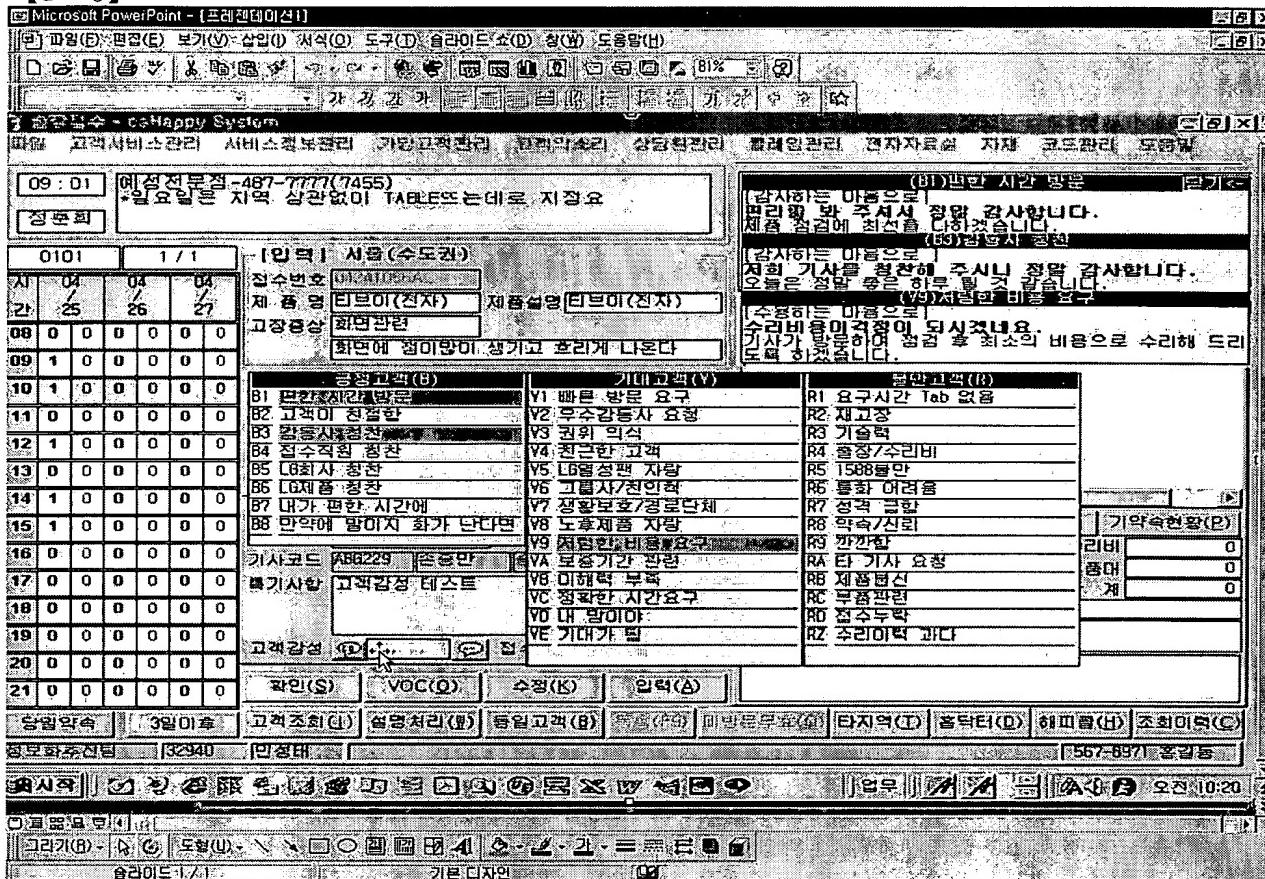
## 【도 5b】

유형	Code	내용
기대(Y)	Y1	빠른 방문 요구
	Y2	우수 감동사 요청
	Y3	권위의식
	Y4	친근한 고객(보통)
	Y5	자열성 팬 사랑
	Y6	자사/친인척 있음
	Y7	생활보호/경로단체
	Y8	노후제품 사랑
	Y9	저렴한 비용 요구
	YA	보증기간 관련
	YB	이해력 부족
	YC	정확한 시간 요구
	YD	제3자 의뢰(감독)
	YE	방문시 서비스 취소

## 【도 5c】

유형	Code	내용
불만 (R)	R1	요구시간 방문 없음
	R2	재고장
	R3	기술력
	R4	출장 /수리비청구 불만
	R5	통화에 대한 불만
	R6	통화 어려움
	R7	성격 급함
	R8	악속 /신뢰
	R9	깐깐함
	RA	타 기사 요청
	RB	제품불신
	RC	부품관련
	RD	접수누락
	RZ	수리이력 과다

### 【도 6】



【**보** 7】

구문	응대 모형
최초 인사	안녕 하십니까? 디지털 LG 000입니다.
시과 인사	네~ 00제품 사용하시는대 많이 편리 하셨겠네요. 저희 LG제품 사용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.
강제 이익 (예: B 5)	제희 회사를 찾으신 주제가 어떤 것인가요? 신뢰에 주신 말씀 대체 좋은 회사가 되도록 노력하겠습니다. 현재 00제품이 0000 안 된다는 말씀 이시죠? (고장증상 번역 확인 접수) 전화번호(성함/주소 확인(번역,복청)) 네~ 예전에도 00제품 때문에 서비스 받으신 적이 있나요? 성함이 0자이거나 되시고 주소가 00동 0번지 맞으십니까? 그때 서비스 받으신 00제품은 잘 사용하고 계십니까?
추가 질문	접수하신 00제품 외에 추가로 더 짚어해 드릴 제품이 있으십니까? 제희가 언제쯤 방문해 드리면 가장 편리 하시겠습니까?
기여설명 (예: A 1)	네~ 저희 방문 하도록 하겠습니다. 마지막 기사로 이거 가로 길이 2m 이하로 00제품을 구입하시는 경우는 상당히 저렴합니다. 전화주제가 방문 하십니다. 제는 상당히 저렴합니다. 전화주제가 방문 하십니다. 제는 상당히 저렴합니다. 전화주제가 방문 하십니다. 제는 상당히 저렴합니다. 전화주제가 방문 하십니다.
결 인사	제가 운 허루(주말/오후/저녁) 되십시오!

【 노 8a】

Code	고객감성	온대 내용	
		온대 마음가짐	필수 이행 맨트
V1	빠른 방문 요구	최송한마음으로 온대 마음가짐	빨리 방문드리지 못한 점 다시 한번 사과 드립니다.
V2	우수 감동사 요청	조심스런 마음으로 온대 마음가짐	고객님! 방문한 기사가 천절하게 절해 주셨습니까?
V3	친위 위식	존경하는 마음으로 온대 마음가짐	00님! 기사가 천절하게 수리해 주셨습니까? (고객님 고수님 빅사님..)
V4	친근한 고객(보통)	상냥한 마음으로 온대 마음가짐	고객님! 방문한 기사가 천절하게 절 해 주셨습니까?
V5	LG 열성 편지함	감사하는 마음으로 온대 마음가짐	저희 LG를 사랑해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
V6	그룹사·친인척	내의 가족처럼 온대 마음가짐	가족 중에 대고룹에 대하시는 분이 계십니까?
V7	생활보호/경로단체	도와 주고 싶은 마음으로 온대 마음가짐	기사에게 특별한 관심을 부탁드렸는데 잘해 주셨습니까?
V8	노후자금 저축	감사하는 마음으로 온대 마음가짐	오래된 재물 안데 정말 일출하기 사용 하셨습니다.
V9	저렴한비용 요구	걱정하는 마음으로 온대 마음가짐	'수리 비용에 문에 조금 부담이 되셨죠? 이제 오랫동안 사용하실 수 있답니다
V10	보증기간 연장	최송한마음으로 온대 마음가짐	도움이 되어 드리지 못해 최송합니다. 이제 오랫동안 사용하실 수 있습니다
V11	이해·학부족	이해하는 마음으로 온대 마음가짐	방문한 기사가 친절하게 잘 설명해 주셨습니까?
V12	정확한 시간 요구	최송한마음으로 온대 마음가짐	고객님! 약속을 지켜 드리지 못해 진심으로 사과드립니다.
V13	제3자 감독	홍보하는 마음으로 온대 마음가짐	고객님 개인적 말을 때 제작 수리를 하였는데~ 설명은 잘 들으셨습니까?

【도 8b】

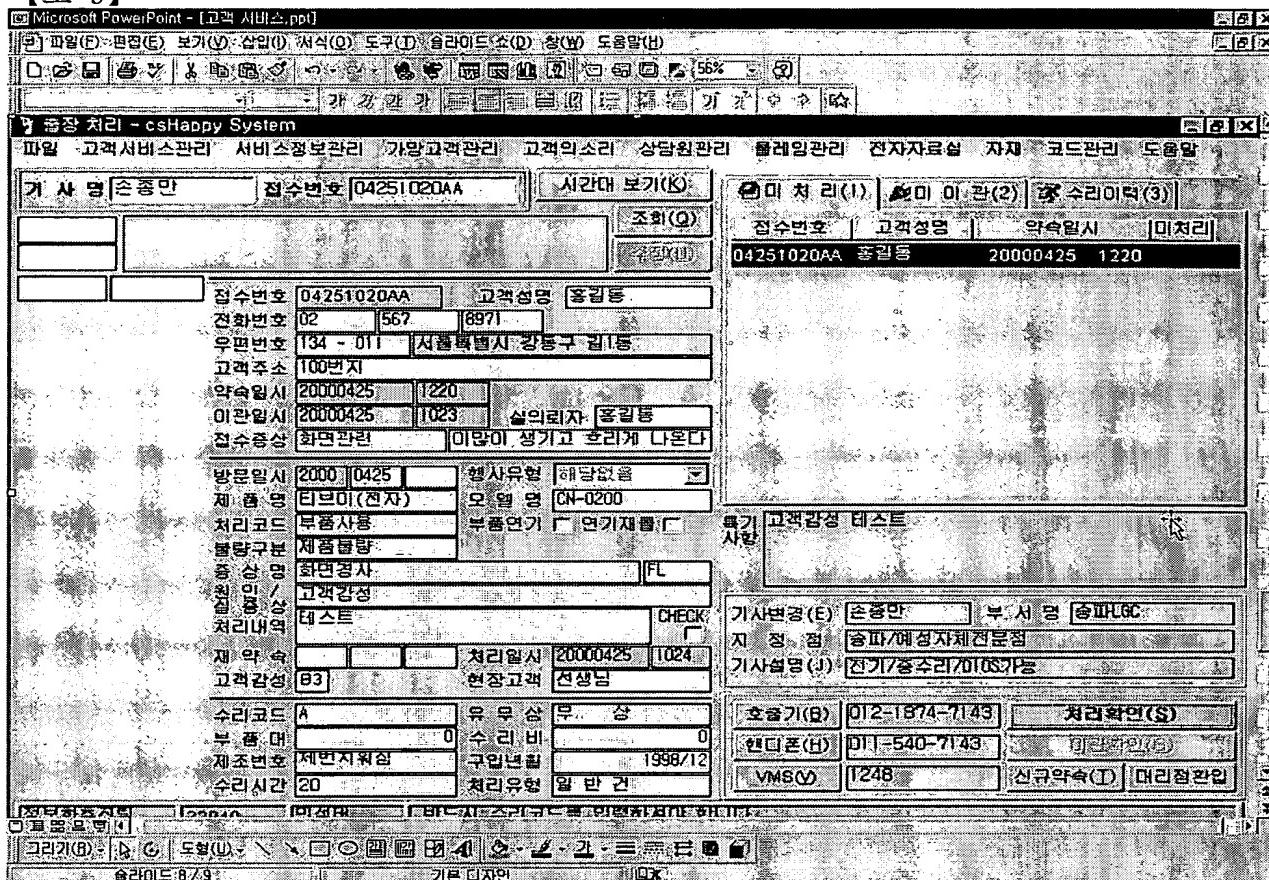
[제품 정기점검]	
판한 시간 벙금	감사하는 마음으로 편리를 와 주셔서 정말 감사 합니다.
고객이 친절함	상냥하기가 정말 친절하게 대해 주시니 감사 합니다.
김동사 칭찬	감사하는 마음으로 제희 기사를 청찬해 주시니 정말 감사 합니다.
정수직원 칭찬	겸손한 마음으로 청찬해 주셔서 감사 합니다.
00호사 칭찬	감사하는 마음으로 제희 회사를 칭찬해 주셔서 정말 감사 합니다.
	00제품을 사용해 주셔서 정말 감사 합니다.



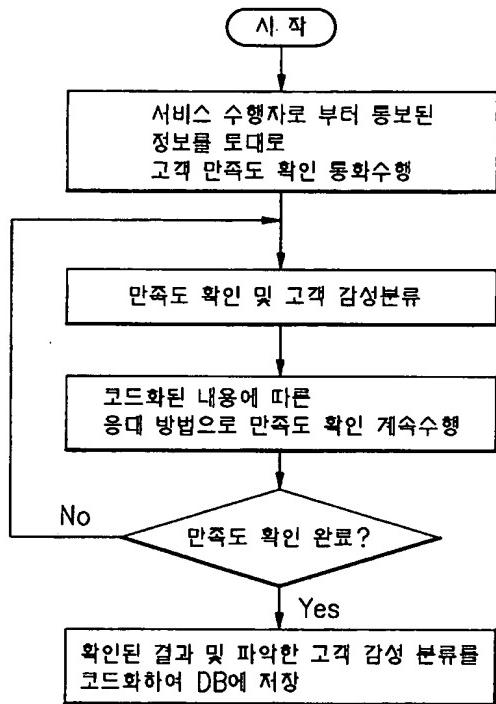
[감사하는 마음으로]

고객님 ! 00제품을 사용해 주셔서 정말 감사 합니다.  
정직한 수리가 되도록 최선을 다하겠습니다.

## 【도 9】



【도 10】



## 【도 11】

